

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original



Dirección General de la Mujer  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN DISPOSITIVO DE ACOGIDA TEMPORAL (PISO TUTELADO Nº 3) PARA MUJERES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El contrato tiene por objeto la gestión de un dispositivo de acogida temporal para la atención integral de mujeres mayores de edad con discapacidad intelectual víctimas de violencia, con el fin de posibilitarles el acceso a una vida independiente mientras se recuperan de las secuelas de la violencia sufrida.

Dicho recurso está integrado en la Red de Atención Integral de la violencia contra la mujer de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

La capacidad de atención de este dispositivo de acogida temporal se establece **en 4 plazas**.

### **2. OBJETIVOS**

El artículo 2.3.a) de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid establece que, en el caso de mujeres con discapacidad, se entienden incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley, las agresiones físicas o psíquicas ejercidas por hombres de su entorno familiar o institucional, aunque no tengan la condición de cónyuge o persona con la que esté o haya estado ligada por análoga relación de afectividad, aún sin convivencia.

La misma Ley, en su artículo 15, enuncia el principio de efectividad entre las *“Medidas de asistencia integral y protección a las víctimas de violencia de género”*, de la siguiente forma: *“Se adoptarán las medidas necesarias para que tengan garantizado el ejercicio efectivo de sus derechos las víctimas cuyas circunstancias personales y sociales supongan una mayor dificultad para el acceso integral a la asistencia y, en especial, las mujeres inmigrantes, con independencia de su situación administrativa, y las mujeres con discapacidad.”*

En cumplimiento de esta obligación de desarrollar una atención especializada, el dispositivo de acogida temporal para mujeres con discapacidad intelectual víctimas de violencia se configura como recurso especializado cuya finalidad es prestar alojamiento y seguimiento psicosocial a las mujeres que precisen apoyo para la consecución de su autonomía personal, a la vez que se recuperan de las secuelas de la violencia sufrida.

Por tanto, los objetivos de este recurso serán los siguientes:

- Atender y asistir de forma integral y especializada a mujeres con discapacidad intelectual víctimas de violencia.
- Favorecer el proceso de madurez personal y equilibrio emocional de las usuarias, despertando la capacidad de iniciativa y toma de decisiones.
- Adquirir hábitos de higiene personal e higiene doméstica.

- Aprender a establecer relaciones positivas con otras personas basadas en actitudes de respeto, cooperación y compartiendo responsabilidades.
- Favorecer la utilización y el acceso al ocio y tiempo libre inclusivos.
- Entrenar en habilidades laborales para que alcancen un trabajo digno y una formación de calidad.
- Prestar apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades y capacidades personales para favorecer, al máximo, la recuperación de las secuelas de la violencia padecida y una vez superadas éstas, alcanzar en función de las circunstancias personales, un nivel de autonomía que permita la incorporación a una vida normalizada como objetivo principal, o promover en su caso, la derivación a otros recursos alternativos para personas con discapacidad.

### **3. PERFIL DE LA USUARIA Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN**

La entidad contratista deberá atender a las usuarias que cumplan los requisitos de acceso establecidos por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), en su condición de mujeres con discapacidad intelectual víctimas de violencia.

El concepto de víctima de violencia de género es el que aparece recogido en el artículo 2.3 a) de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, que establece, para las mujeres con discapacidad, una ampliación de su ámbito de aplicación.

Las usuarias deberán ser mujeres víctimas de violencia y con un grado de discapacidad intelectual reconocido de al menos un 33 %, mayores de edad, con autonomía personal, social y económica suficiente para desenvolverse y que se encuentren en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid o hayan sido derivadas de otra comunidad autónoma tras su aprobación por la Dirección General de la Mujer.

Los requisitos de entrada en este recurso serán los estipulados por parte de la Dirección General de la Mujer, en el marco de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, en cuanto a las normas de acceso, intervención, permanencia en el recurso y salida del mismo, así como las derivaciones a otro u otros recursos de la Red de Atención Integral de la violencia contra la mujer de la Comunidad de Madrid o de otras redes de atención social, en su caso. La aceptación o denegación del servicio a las usuarias se realizará por parte de la Administración.

Los criterios y requisitos de acceso podrán ser modificados en cualquier momento de la vigencia del contrato por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Los ingresos y salidas de las usuarias se resolverán por la Dirección General de la Mujer, debiendo éstas firmar un documento de Compromiso y Aceptación de ingreso y cumplimiento de las normas de funcionamiento y régimen interno del centro, del que se deduce su voluntad de respetar las normas organizativas y de convivencia necesarias para el adecuado desarrollo del proceso de atención, previa información por parte del equipo de profesionales.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

Los servicios que se prestarán en este dispositivo de acogida para apoyar la normalización de la vida de estas mujeres con discapacidad intelectual víctimas de violencia serán los siguientes:

- Alojamiento
- Asistencia en las labores diarias de aseo y cuidado personales.
- Apoyo en las gestiones administrativas y de su vida diaria.
- Supervisión del proceso de atención y seguimiento psicosocial: orientación y apoyo psicológico, asesoramiento jurídico y social, orientación para la inserción/reinserción laboral y apoyo/refuerzo de la autonomía personal, a través de la Red de Atención Integral de la violencia contra la mujer de la Comunidad de Madrid.

Se promoverá la relación con las tutoras que asisten a mujeres víctimas de violencia de género en las oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid, para el diseño de itinerarios personalizados de empleo.

- Apoyo educativo.
- Seguridad de las mujeres, a través de los medios técnicos posibles, en el sentido de preservar el carácter confidencial de los datos personales y de ubicación de las viviendas.
- Otros gastos corrientes, siempre que estén justificados. Dentro de los mismos siempre se encontrarán los gastos de traslado seguro de la mujer a través del servicio de taxi o VTC cuando tengan que acudir a una cita con un organismo oficial, asistencia a juicios, o consultas médicas, entre otros.

También se incluirán los gastos necesarios para la recuperación de la autoestima, cuidado de la propia imagen, al menos dos veces al año, entre otros.

Asimismo, los gastos comprenderán, con carácter general, gastos de transporte y medicamentos que necesite, siempre con prescripción facultativa, entre otros.

- Facilitar información y asistencia para la cumplimentación de los formularios de ayudas económicas previstas para las mujeres víctimas de violencia de género. En particular, las ayudas a mujeres víctimas de violencia de género para favorecer su salida de centros residenciales de la Red de Atención Integral de la violencia contra la mujer de la Comunidad de Madrid.
- La entidad contratista deberá fomentar **como buena práctica a seguir por las usuarias del recurso**, la incorporación de alguno de los siguientes criterios de compra sostenible, tales como alimentos frescos, de temporada, locales, ecológicos y/o de comercio justo, en la provisión de alimentos para la elaboración de sus menús.

**Del fomento de esta buena práctica deberá dar cuenta el contratista** en la información mensual sobre la prestación del servicio así como en la memoria anual de ejecución que se remita a la Dirección General de la Mujer, a los que se refiere la cláusula 8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

- La atención por parte de las profesionales se prestará en el centro, siendo éste el lugar de trabajo.

## **5. PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN**

Los principios orientadores de la intervención integral serán los siguientes:

- La perspectiva de género.
- La perspectiva de los derechos humanos.
- La interculturalidad.
- La confianza en la capacidad de las mujeres para el cambio.
- El respeto a los procesos y tiempos personales de cada mujer.
- La participación de las mujeres en el diseño de su propio proceso de intervención y en la dinámica de las actividades.
- La individualización.
- La normalización.
- La confidencialidad.
- El empoderamiento como clave imprescindible de la atención.
- La potencialidad y sinergia de los espacios grupales en el conjunto de la intervención integral.
- Trabajo en red con las/os profesionales de otros recursos de atención.

En relación con los servicios o actuaciones a desarrollar en el dispositivo objeto de este contrato, la entidad contratista deberá organizar y desarrollar con cada usuaria, un proceso de atención e intervención, que se realizará de acuerdo con las especificaciones siguientes:

- La atención que se ofrezca como recurso de soporte social, debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global de la usuaria y de su entorno, así como de su problemática, demandas y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación comprometida con cada persona, conforme a sus necesidades y posibilidades para la mejora de su autonomía y de su desarrollo psicosocial, con el fin de ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.
- Con cada usuaria, por tanto, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida, promoviendo y potenciando su integración social.
- El proceso de atención integral se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo, adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuaria y de su entorno socio-comunitario concreto, y se desarrollará a través de un proceso articulado en 3 fases estrechamente relacionadas:
  - Valoración.



- Intervención.
- Seguimiento.

Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo ni rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

A continuación, se describen los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención, en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe realizar la entidad contratista:

**Valoración:** la valoración será una pieza clave de todo el proceso de atención, no sólo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento.

Se desarrollará una evaluación psicosocial que permita conocer de un modo global las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta la usuaria en las diferentes áreas de desarrollo personal y social, así como sus demandas, objetivos y expectativas.

La valoración no deberá realizarse, solo como una fase previa a la intervención, sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención, guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de valoración se servirá de cuantos métodos o instrumentos resulten útiles y relevantes, de acuerdo con las características de la persona y su medio y con los objetivos del proceso de atención psicosocial.

**Intervención:** se estructurará a través del diseño de un **Plan Individualizado de Intervención (PII)**, que establecerá de un modo concreto y relevante, los objetivos, la temporalidad, la metodología y los indicadores de la intervención a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo, dentro del proceso global de atención psicosocial con cada persona usuaria, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar.

Las áreas de trabajo serán las siguientes:

- Comunicación con el entorno.
- Habilidades para la vida personal.
- Habilidades para la vida del hogar.
- Habilidades para la inclusión social-laboral.

El Plan Individualizado de Intervención será diseñado por el equipo profesional de este recurso y deberá ser presentado por escrito y consensuado con la persona usuaria.

El primer Plan Individualizado de Intervención deberá ser elaborado en un plazo máximo de 10 días hábiles desde el ingreso de la usuaria en el recurso y remitirse a la Dirección General de la Mujer.





De cada usuaria se deberá enviar por escrito a la Dirección General de la Mujer un informe donde se resuma la valoración realizada y se especifique el Plan Individualizado de Intervención propuesto, todo ello, sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación.

Una vez establecido el Plan Individualizado de Intervención e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma, que se irá realizando conforme al tipo de terapia que se establezca en cada caso y que permitirá introducir las modificaciones oportunas que posibiliten rediseñar la intervención, buscando siempre como fin último, la recuperación psicosocial de la usuaria.

El Plan Individualizado de Intervención será revisado por el coordinador del dispositivo y la usuaria, con la periodicidad establecida por la Dirección General de la Mujer. El informe resultante será enviado a la Dirección General de la Mujer.

Asimismo, la entidad contratista estará obligada a incluir los datos correspondientes a las personas atendidas en la aplicación informática o sistema de información, puesto a disposición por la Dirección General de la Mujer, siguiendo las instrucciones de dicho centro directivo. Este registro de información deberá llevarse a efecto dentro de los tres días hábiles siguientes al ingreso en el centro o al momento en que acontezca la circunstancia susceptible de ser incluida en la aplicación informática, según corresponda en cada caso.

**Seguimiento:** se llevará a cabo la articulación de un sistema de apoyo social y seguimiento flexible y continuado, ajustado a las necesidades de las usuarias de este dispositivo de acogida, una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del Plan individualizado de Intervención.

En esta fase se tratará de encauzar, potenciar, fomentar valores y actitudes positivas teniendo en cuenta los procesos personales y facilitando la intercomunicación y crecimiento personal.

La duración de este seguimiento será flexible y se realizará al menos, durante el año siguiente al abandono del recurso de acogimiento y durante el tiempo que sea necesario en relación con la situación, evolución y necesidades de cada caso.

## **6. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS**

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, autorizará, en su caso, las derivaciones pertinentes desde este recurso a otros recursos de la Red de Atención Integral de la violencia contra la mujer de la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y a otros recursos públicos y privados, en función de las características y condiciones de la persona atendida y la necesidad de una mayor especialización en la intervención, evitando duplicidades en la atención.

Especialmente, se procurará mantener una estrecha colaboración y coordinación con los recursos que, por razón competencial, afecten con mayor frecuencia a las usuarias de cada centro (servicios jurídicos y judiciales, sociales, de vivienda, servicios de salud mental, policiales, entre otros), contando siempre con la autorización de la Subdirección General de



Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a Víctimas de la Dirección General de la Mujer.

## **7. EXPEDIENTE INDIVIDUAL**

Cada usuaria que sea atendida en este recurso deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención integral, en concreto, incluirá los siguientes documentos:

- Ficha individual (comprenderá los datos personales, los informes sociales, los informes psicopedagógicos).
- Hojas de seguimiento.
- Valoración individual.
- Plan Individualizado de Intervención (PII)
- Partes de incidencias.
- Proceso de evaluación y seguimiento.
- Otros datos de interés.

La empresa o entidad contratista quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán custodiados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida y respetando en todo momento la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 en su integridad, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como la normativa de desarrollo.

En cuanto a las medidas concretas, se propone la adopción, en todo caso, de las siguientes:

- Acceso a los datos: En los procedimientos administrativos en los que se traten datos de mujeres víctimas de violencia, sólo las personas responsables de las unidades tramitadoras y aquellos empleados y empleadas públicos, que por sus funciones lo requieran, accederán a los datos personales de aquellas. Estos datos serán de acceso restringido en los expedientes, archivos y registros, así como en las aplicaciones informáticas de gestión. Se establecerán mecanismos que permitan identificar los accesos realizados en el caso de documentos que puedan ser utilizados por múltiples usuarios. Cuando el personal no se encuentre en el puesto de trabajo, los expedientes con datos de mujeres víctimas de violencia se guardarán en los armarios o archivos correspondientes.

- Archivo: La documentación (fichas, planes de intervención, informes psicosociales, entre otros posibles), que se encuentren en formato digital y, en su caso, en papel, estará sometida a las siguientes medidas:

Será archivada y custodiada en armarios o archivadores con llave y, a ser posible, en áreas en las que el acceso esté protegido con puertas de acceso dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente, con acceso restringido solo al personal autorizado.

El acceso a la documentación archivada se limitará exclusivamente al personal autorizado. En atención al principio de conservación, los datos personales se conservarán durante el



tiempo necesario para los fines del tratamiento, lo cual constituye, asimismo, una buena práctica para prevenir el ejercicio del derecho al olvido por parte de las personas afectadas por la publicación de sus datos personales.

- Comunicaciones de datos: Las comunicaciones que contengan datos de mujeres víctimas de violencia serán siempre a través de cuentas corporativas. Asimismo, deberán adoptarse mecanismos necesarios para evitar que la información sea inteligible o manipulada por terceras personas (cifrado y firma electrónica).

Lo anterior se justifica en atención a que el contrato conlleva el tratamiento de datos de categoría especial, por lo que se deberán aplicar medidas de cifrado y firma electrónica en las comunicaciones.

- Salida de documentos de las dependencias administrativas: Por regla general, queda prohibida la salida de documentos, carpetas o archivos fuera de las instalaciones a excepción de aquellos traslados a otras sedes de la administración, necesarios para el desarrollo del trabajo o el archivo de documentos. En el resto de las situaciones, el traslado de cualquier documento debería ser autorizado. En todo caso tendría que garantizarse la aplicación de medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

Sin perjuicio de la adopción de las medidas de acceso remoto previstas en el Esquema Nacional de Seguridad, los dispositivos portátiles contarán con detectores de brechas de seguridad que permitan saber si el equipo ha sido manipulado y activen los procedimientos previstos de gestión del incidente. Asimismo, la información de nivel alto almacenada en el disco se protegerá mediante cifrado.

- Destrucción de documentos: Se podrán destruir documentos que tengan la consideración de copias o borradores de documentos originales. La destrucción debería realizarse por medios seguros garantizando, de acuerdo con el nivel de triturada previsto en estándares técnicos, como la norma UNE-EN15713:2010. En el caso de soportes informáticos se atenderá a lo dispuesto en la Guía CCN-STIC 305. Destrucción y sanitización de soportes informáticos a los efectos de estudiar las medidas relacionadas con la supresión y reutilización de soportes.

El contratista deberá contar con el certificado acreditativo del cumplimiento del ENS nivel MEDIO según lo dispuesto en la Disposición Transitoria única del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en los términos establecidos en el art 2.3 del mencionado Real Decreto.

Con ocasión de la finalización del servicio, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales comprobará dentro del mes anterior a la fecha en que haya de producirse la devolución, que la entrega de los expedientes se verifica en las condiciones convenidas, y la entidad contratista, como encargado del tratamiento, deberá entregar la totalidad de los expedientes, tanto en papel como en formato digital, a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

A los efectos anteriores, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales se reserva la facultad de cotejar la integridad y suficiencia del contenido de los expedientes entregados, de





forma que figuren en ellos la totalidad de documentos que contengan los datos personales, sociales, psicológicos, educativos, judiciales y laborales, entre otros, así como los informes de los profesionales que han intervenido en cada expediente.

La Administración fijará la fecha en que tendrá lugar la devolución de los expedientes, de cuyo resultado se levantará acta, que deberá ser firmada por los concurrentes a la misma, los representantes de la Administración y el contratista. Si a pesar de las medidas adoptadas por la Administración, en el plazo indicado, los expedientes no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en el acta, señalándose un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual, se llevará a efecto una nueva comprobación de los mismos, sujetándose en caso de incumplimiento a las consecuencias del artículo 110 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

## **8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La empresa o entidad contratista deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el dispositivo de acogida, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se desarrollen.

Con la finalidad de contribuir a una mejora en la calidad y adecuación del servicio y de las actuaciones que se desarrollen, la empresa o entidad contratista presentará un informe mensual y una memoria anual de evaluación, para lo cual, se diseñarán los instrumentos técnicos necesarios y se determinarán los indicadores de evaluación correspondientes.

El informe mensual y la memoria anual sobre la prestación del servicio describirán la población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas y resultados obtenidos en las intervenciones individuales y/o grupales, así como las medidas a adoptar, atendiendo a las evaluaciones realizadas.

En la elaboración del informe mensual y de la memoria anual, la empresa o entidad contratista deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

Esta memoria anual deberá presentarse, en formato digital, como muy tarde, hasta el día 31 de enero del año siguiente, salvo la correspondiente al año de finalización del contrato, cuya presentación coincidirá con el último día de vigencia del mismo

Asimismo, la empresa o entidad contratista estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente la información sobre la prestación del servicio que la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer) establezca, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento estadístico continuo de la atención especializada e integral dispensada a las mujeres con discapacidad intelectual víctimas de violencia.



La entidad contratista deberá incluir en la memoria mensual y en la anual correspondientes, la relación de los gastos abonados en concepto de gastos corrientes de las usuarias.

La Dirección General de la Mujer se reserva la facultad de solicitar en cualquier momento durante la ejecución del contrato y de cualquiera de sus prórrogas, la justificación documental de todos o alguno de los gastos relacionados en las memorias de ejecución.

En tal caso, la entidad contratista deberá aportar justificante de gasto por los conceptos abonados (ticket, factura) y justificante de pago (ticket, cargo en cuenta).

Cuando los importes sean abonados directamente a las mujeres residentes en el centro, se justificarán mediante recibí de la usuaria o abono en cuenta, en el que se verifique la realidad del pago y la mujer destinataria de los fondos.

No se recibirán de conformidad las memorias mensuales ni la anual que no incluyan mensualmente la relación de gastos corrientes en que se haya incurrido durante la ejecución del contrato, en el mes y/o año al que se refiera la memoria en cada caso.

Asimismo, la entidad contratista deberá informar sobre el **fomento, entre las mujeres usuarias del recurso, de la buena práctica relativa a la incorporación** por parte de las **mismas**, de los criterios de compra sostenible establecidos en la cláusula 4, tanto en la memoria mensual sobre la prestación del servicio, como en la memoria anual de ejecución que se remita a la Dirección General de la Mujer.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer), la empresa o entidad contratista estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el proceso de intervención de las personas usuarias se le soliciten.

## **9. SUPERVISIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer) ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento de este dispositivo de acogida temporal.

A estos efectos, la empresa o entidad contratista deberá designar a un coordinador del contrato perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor único y directo con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales, a través de la Dirección General de la Mujer, y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de la Mujer, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen en la ejecución del servicio y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deba mantener el equipo profesional del servicio con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales, habrá de hacerse a través de este coordinador del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa o entidad contratista, el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.



De la misma forma, será responsable de controlar la asistencia del personal al lugar de trabajo, de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su empresa o entidad así como de la organización de las vacaciones y de las ausencias puntuales o permanentes en la composición del equipo adscrito a la ejecución del contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante.

Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

En esta línea, deberá mantener informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer), de toda incidencia que surja en el desarrollo del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer) y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, asumiendo las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde esta Consejería.

El personal técnico designado por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de intervención de las usuarias. Asimismo, el servicio deberá participar en los sistemas de seguimiento que se determinen por dicha Dirección General.

Dadas las características de las mujeres residentes en este dispositivo de acogida, y a fin de garantizar su seguridad y protección, la entidad contratista deberá guardar estricto secreto en cuanto a la ubicación del mismo, estando, en cualquier caso, a las indicaciones que por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), se establezcan en cada momento.

## **10. INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DE LOS MEDIOS MATERIALES Y VINCULACIÓN DEL DISPOSITIVO DE ACOGIDA TEMPORAL**

Todas las fichas, materiales o documentos elaborados en este recurso serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales y deberán estar a disposición de la misma, pudiendo ejercer sobre los mismos el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

Asimismo, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se elaboren en la atención y funcionamiento del recurso deberán editarse con los logotipos institucionales vigentes de acuerdo con el manual de imagen corporativa de la Comunidad de Madrid y en el que se indicará la existencia de un contrato suscrito con la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer).



Cuando el equipo técnico de la entidad contratista encargado de la atención en el recurso, elabore alguna publicación, como artículos en revistas científicas o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales a través de la Dirección General de la Mujer y, en todo caso, guardar el debido sigilo y confidencialidad con respecto a los datos personales de las usuarias de este recurso.

Dadas las características de las mujeres residentes en este dispositivo de acogida, y a fin de garantizar su seguridad y protección, la entidad contratista deberá guardar estricto secreto en cuanto a la ubicación del mismo, estando, en cualquier caso, a las indicaciones que por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer), se establezcan en cada momento.

Se incluyen en la previa autorización cualquier conversación, intercambio de información o valoración sobre la posibilidad o no de hacer una cobertura mediática sobre esta actividad. La difusión de datos o información a través de medios de comunicación propios de la entidad contratista, como folletos, memorias, vídeos corporativos o boletines informativos internos deberá ser visada y autorizada expresamente por la Dirección General de la Mujer antes de su publicación, edición y difusión.

Los miembros del equipo profesional de la entidad contratista deberán participar en los seminarios, mesas de trabajo y actuaciones de formación y/o actos institucionales que proponga la Dirección General de la Mujer, en relación con el funcionamiento de la Red de Atención Integral de la violencia contra la mujer de la Comunidad de Madrid.

Cualquier actividad que se lleve a cabo en relación con el objeto del contrato deberá hacer referencia a que la acción es financiada por la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en el marco del presente contrato.

## **11. HORARIO**

El funcionamiento de este dispositivo de acogida temporal será en horario continuado, durante las 24 horas del día, todos los días del año.

En horario diurno, la atención será presencial en el dispositivo, estableciéndose los turnos necesarios entre los trabajadores para que siempre haya alguien obligándose, al menos, a prestar atención presencial tres mañanas y dos tardes cada uno de los profesionales.

En horario nocturno, habrá de garantizarse la disponibilidad telefónica 24x7 para dar respuesta a todas las incidencias que se puedan producir fuera del horario de atención presencial.

## **12. MEDIOS PERSONALES**

A fin de asegurar el adecuado funcionamiento de este dispositivo de acogida, la entidad contratista deberá disponer del número de trabajadores necesarios para prestar el servicio y para el cumplimiento de los objetivos previstos, teniendo en cuenta siempre el respeto y cumplimiento de las obligaciones que, en materia de descansos y libranzas, establece la

normativa laboral aplicable, para que, a lo largo del horario de atención de este recurso, se lleve a cabo una adecuada prestación del servicio objeto de este contrato, garantizándose, en todo caso:

- La respuesta a todas las incidencias que se puedan producir, asegurando su resolución de forma inmediata, durante las 24 horas del día, todos los días del año.

El personal para la ejecución del contrato, integrado en la estructura de la empresa, será el siguiente:

- 1 Coordinador: Deberá contar con:
  - Formación universitaria (Diplomatura o Grado en Trabajo Social, Licenciatura o Grado en Derecho o Licenciatura o Grado en Psicología).
  - Experiencia de 1 año en funciones de coordinación de equipos profesionales.

El coordinador tendrá jornada del 50 por ciento de la jornada máxima, según convenio colectivo de referencia en el sector.

- 1 Psicólogo: Licenciatura o Grado en Psicología. Jornada del 50 por ciento de la jornada máxima, según convenio colectivo de referencia en el sector.

- 2 educadores sociales, a jornada completa, con complementos por trabajo en días festivos y complemento de nocturnidad. Contarán con:

- Diplomatura o Grado en Educación Social o la correspondiente habilitación por el colegio profesional correspondiente.

Estos profesionales prestarán el servicio en el horario que coincida con los tiempos de presencia de las usuarias en el centro, obligándose, al menos, a prestar atención presencial tres mañanas y dos tardes cada uno de estos profesionales, de tal forma que se cubra la presencialidad durante todos los días de la semana.

El dispositivo de acogida temporal deberá contar con **una persona responsable de la coordinación. El coordinador tendrá una disponibilidad telefónica durante las 24 horas del día, todos los días del año**, para dar respuesta a todas las incidencias que se puedan producir fuera del horario de atención presencial no cubierto por la plantilla exigida en el presente contrato.

#### En cuanto a la **formación académica**:

Todos los profesionales relacionados anteriormente deberán contar con la titulación académica exigida para el ejercicio de su profesión y/o descrita en este pliego.

Las titulaciones académicas obtenidas fuera de España deberán contar con la oportuna homologación expedida en España por el Ministerio competente en la materia.





### En cuanto a la **formación complementaria**:

El coordinador deberá contar con formación específica o haber impartido formación específica en materia de violencia de género (mínimo 200 horas) y de discapacidad intelectual (mínimo 200 horas).

Y tanto el psicólogo como los educadores deberán contar con formación específica o haber impartido formación específica en materia de violencia de género (mínimo 100 horas) y de discapacidad intelectual (mínimo 100 horas).

La formación específica en materia de violencia de género podrá comprender los siguientes contenidos sin carácter de *numerus clausus*: concepto y tipología de violencia de género, marco jurídico, género y perspectiva de género, políticas de igualdad, métodos de detección, evaluación y diagnóstico, procesos de intervención en la violencia de género -jurídica, psicológica y social-, respuesta institucional y recursos ante las víctimas y agresores.

La formación específica en materia de discapacidad intelectual podrá comprender los siguientes contenidos sin carácter de *numerus clausus*: concepto de discapacidad intelectual, características y necesidades de los distintos tipos de discapacidad intelectual, enfoques y modelos generales de intervención, detección y gestión de recursos sociales y comunitarios, cooperación y coordinación interdisciplinar, prestación de apoyos a personas con discapacidad intelectual, técnicas de intervención y acompañamiento, procesos de inclusión de personas con discapacidad intelectual.

### En cuanto a la **experiencia**:

Tanto el **psicólogo como los educadores** deberán contar con una **experiencia de al menos 1 año en atención a mujeres con discapacidad intelectual y/o víctimas de violencia de género.**

Dentro del año de experiencia, **hasta seis meses** (864 horas)<sup>1</sup> podrán acreditarse mediante la prestación de servicios como personas voluntarias y/o becarias, en la atención especializada a mujeres con discapacidad intelectual y/o víctimas de violencia de género, siempre que **el tiempo restante, hasta completar el año**, se acredite mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente.

**Al coordinador** se le exigirá **experiencia de 2 años en funciones de coordinación** de equipos profesionales adscritos a servicios de atención a mujeres con discapacidad intelectual y/o víctimas de violencia de género.

### Acreditación:

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de los puestos

<sup>1</sup> Referencia tomada de manera proporcional, siguiendo el criterio del número de horas anuales del Convenio colectivo de acción e intervención social 2022-2024. Artículo 22: *La jornada anual máxima de trabajo efectivo, durante la vigencia del presente convenio colectivo se establece en (...) 1728 horas para 2024.*



de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae.

La experiencia exigida a personas que han prestado servicios como voluntarias y/o becarias se acreditará con los siguientes documentos: certificación de la organización donde se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y funciones realizadas, el año en el que se han realizado y el número total de horas dedicadas a las mismas.

La experiencia en el ejercicio de funciones de coordinación del equipo profesional, solo podrá ser acreditada mediante experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, no computándose en estos casos la experiencia como personal voluntario y/o becario.

La formación académica se acreditará mediante la presentación de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales y privados con validez en todo el territorio nacional español.

En el caso de la formación complementaria cuya acreditación no haya sido emitida por un organismo oficial o centros inscritos y/o acreditados por la Administración laboral competente, se admitirán diplomas o certificados de aprovechamiento en los que consten el número de horas y los contenidos impartidos. En otro caso, no se tendrán en cuenta a efectos de justificación de la formación recibida.

De conformidad con el artículo 28.7 de la Ley 39/2015, de 1 de julio, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, “los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten”.

La entidad contratista comprobará que las personas candidatas cumplen con los requisitos exigidos y emitirá un certificado donde los acreditarán uno por uno para que desde la Dirección General de la Mujer se verifique, contrastando lo ahí recogido con la documentación aportada, que cumplen con lo que se les solicita en este pliego de prescripciones técnicas.

La entidad contratista deberá presentar un listado del personal que esté prestando el servicio, con indicación del puesto de trabajo que se va a desempeñar, en cada caso, permanentemente actualizado.

Las funciones de cada profesional de este dispositivo de acogida temporal deben entenderse de una forma flexible y dinámica, desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de intervención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario con cada usuaria, en una lógica de complementariedad y sinergia.

Los turnos del personal garantizarán el funcionamiento efectivo de este recurso durante todo su horario, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, comunicándose a los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer), de manera que se garantice, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la empresa o entidad contratista, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales, por cuanto la plantilla adscrita al contrato queda expresamente sometida al poder de dirección y de organización de la entidad contratista en todo ámbito y orden legalmente establecido.

El empleador, a los efectos del art. 1.1 del Estatuto de los Trabajadores, es exclusivamente dicha empresa o entidad contratista, sin que la Comunidad de Madrid tenga vínculo jurídico-laboral alguno con los trabajadores de la citada plantilla. Asimismo, dichas relaciones laborales son ajenas a cualquier tipo de vinculación jurídico-funcionarial de los incluidas en el Estatuto Básico del Empleado Público con la Comunidad de Madrid.

Por tanto, la entidad contratista es la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan a la Comunidad de Madrid.

A tales efectos, la empresa o entidad contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Le corresponderá en exclusiva a la empresa o entidad contratista la selección del nuevo personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo contratado para la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) del cumplimiento de los requisitos establecidos en la cláusula 12. MEDIOS PERSONALES del presente pliego.

2. La empresa o entidad contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, manteniendo informada, en todo momento, a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer).

La empresa o entidad contratista deberá contratar para la ejecución del presente contrato el equipo profesional requerido y mantener en todo momento esta plantilla, que se considerará como necesaria para la realización del objeto del presente contrato, procediendo, en su caso, a realizar las sustituciones necesarias en los casos de permisos, licencias o bajas, cualquiera que sea la causa de éstas.

La empresa o entidad contratista enviará a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer), la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en el centro, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación suficiente, a dicha Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

3. La cobertura de sustituciones tendrá que producirse en el plazo de **diez días hábiles** siguientes al acaecimiento de la incidencia, salvo justificación debidamente acreditada.

Se entenderá debidamente justificada esta circunstancia, cuando el contratista haya presentado, el día hábil primero en que el puesto haya quedado vacante, una oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y al menos en dos portales de búsqueda de empleo, y la misma no haya sido atendida por aquella mediante el envío, al menos, de un candidato que reúna todos los requisitos exigidos en el indicado plazo de diez días hábiles.

La entidad contratista deberá acreditar ante la Unidad encargada del seguimiento y ejecución del presente contrato administrativo de servicios, la realización de las referidas gestiones conducentes a la cobertura del puesto de trabajo de que se trate, aportando la oferta genérica del puesto de trabajo a cubrir, presentada fehacientemente ante la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y en al menos dos portales de empleo.

El personal sustituto deberá cumplir los mismos requisitos exigidos al profesional sustituido, si bien, en caso de sustituciones temporales del personal (por tiempo inferior a 3 meses y de fines de semana), se exigirá una experiencia laboral o profesional, por cuenta ajena o por cuenta propia, respectivamente, de al menos, 6 meses en la atención a mujeres con discapacidad intelectual y/o víctimas de violencia de género, en vez de al menos 1 año.

En el caso del profesional que vaya a ejercer la coordinación la sustitución se cubrirá por un profesional que cumpla con los requisitos establecidos para el responsable de la coordinación y que deberá ejercer las funciones como psicólogo del recurso.

Con esta medida, se persigue dar oportunidad a nuevos profesionales que se incorporan al sector de atención a la violencia de género permitiendo consolidar experiencia mediante sustituciones temporales y promover el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

4. La empresa o entidad contratista favorecerá la formación específica de su personal. Para ello, elaborará un **plan de formación continuada** en materia de discapacidad y violencia de género para sus empleados, que abarcará el periodo de duración del contrato y que contemplará, al menos, una acción formativa anual para el personal del centro, con un mínimo de 20 horas, siendo la temática acorde con la prestación del servicio, como forma de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio por parte de estos profesionales. Este plan de formación continuada debe mantener capacitado al personal de la plantilla del recurso para un abordaje terapéutico de las conductas disruptivas que puedan plantearse.

Para su acreditación, la empresa o entidad contratista deberá presentar a la finalización de cada año, la relación de acciones formativas realizadas dirigidas al personal vinculado a la ejecución del contrato, con especificación del contenido formativo y de los asistentes, así como del lugar de celebración de las mismas. El coordinador del contrato por parte de la empresa o entidad contratista deberá rubricar la relación de las acciones formativas realizadas, así como su contenido.

5. La entidad contratista deberá desarrollar un **plan de supervisión externa para su equipo profesional**. Se entiende como supervisión técnica, el proceso que tiene como objetivo revisar el quehacer profesional y las emociones que generan las actuaciones desarrolladas, ayudando a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la práctica cotidiana.



La supervisión técnica mejora las competencias y cualificación de los profesionales y redundante en la prevención de daños que puedan producirse por mala práctica profesional, en la prevención del estrés laboral y en el bienestar y autocuidado de los profesionales del equipo, buscando un desarrollo profesional altamente integrado y competente.

La empresa o entidad contratista queda obligada a realizar un mínimo de 12 sesiones grupales anuales de supervisión externa por un profesional o profesionales cualificados. La duración de cada sesión grupal será de dos horas.

Para el seguimiento de esta obligación, la empresa o entidad contratista deberá presentar al inicio de la ejecución del contrato un **programa de supervisión** en el que conste el/los profesional/es externos que lo llevarán a cabo.

La empresa o entidad contratista deberá presentar además un informe anual de las sesiones de supervisión externa realizadas y de los profesionales asistentes a la misma, con indicación de fechas, duración y profesional que ha llevado a cabo la supervisión.

6.- La empresa o entidad contratista deberá favorecer la estabilidad en el empleo a los profesionales y adoptar las medidas necesarias para mantener la calidad del servicio que se ofrece a las mujeres y especialmente, a ser atendidos por un mismo profesional durante todas las sesiones del proceso de intervención de que se trate (desde la fase de intervención hasta la de seguimiento).

7.- La empresa o entidad contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa o entidad y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

8. La empresa o entidad contratista velará especialmente para que el personal contratado para la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

9. El personal contratado para la prestación de este servicio se identificará, en todo momento, como perteneciente a la empresa o entidad contratista en todas las actuaciones que desarrolle en sus distintos ámbitos de intervención y su entidad empleadora le facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un correo electrónico y teléfono fijo, o en su caso, móvil, a cargo de la empresa o entidad contratista.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.



Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

### **13. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL EQUIPO PROFESIONAL**

#### **COORDINACIÓN:**

El coordinador/a del servicio desarrollará las siguientes actuaciones:

#### **En el ámbito del servicio:**

- Dirigir y controlar el correcto funcionamiento del dispositivo de acogida temporal y la asunción de la función de organización y coordinación en el mismo.
- Planificación, supervisión, evaluación, seguimiento, control y coordinación en general del PII de cada usuaria, de acuerdo con el equipo profesional.
- Realización de la entrevista de acogida y acceso al recurso, así como la primera evaluación de las usuarias, a fin de valorar la necesidad de atención psicológica, social, jurídica o de cualquier ámbito.
- Seguimiento de los casos y coordinación estadística.
- Coordinación de la elaboración de todo tipo de informes, fichas y memorias generadas por la atención, así como la emisión de informes, en su caso.

#### **En relación con el equipo profesional:**

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con el servicio.
- Apoyo técnico y formativo al equipo profesional.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.

#### **ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

- Atención psicológica a las usuarias del centro.
- Realización de informes periódicos de seguimiento y evaluación.

### **ATENCIÓN EDUCATIVA:**

- Acompañamiento de la mujer en sus procesos de recuperación.
- Acompañamiento de la mujer, en su caso, a los demás recursos de la Red de Atención Integral de la violencia contra la mujer de la Comunidad de Madrid.
- Organización de las actividades lúdicas y cotidianas del centro.
- Desarrollo de las actividades grupales que apoyen el proceso de recuperación de la mujer.
- Apoyo en la organización, planificación doméstica y administración económica.
- Coordinación con otros recursos a los que acuda la mujer en su proceso de recuperación.

### **ATENCIÓN SOCIO-LABORAL**

- Promover la libre decisión, la independencia y la participación activa, a fin de facilitar la convivencia en el entorno social.
- Orientación a la formación profesional.
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo y coordinación con otros recursos externos de carácter laboral.

## **14. MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL DISPOSITIVO DE ACOGIDA TEMPORAL**

### **BIEN INMUEBLE**

**El inmueble en el que se prestarán los servicios será puesto a disposición de la empresa o entidad contratista por la Dirección General de la Mujer** y su utilización por la misma tendrá carácter meramente instrumental, vinculándose a la vigencia del contrato, sin que pueda alegar derecho alguno sobre el mismo, ni utilizarlo para otro fin distinto del contratado.

La prestación del servicio objeto del contrato se desarrollará en el inmueble habilitado para este fin. Se trata de un espacio de características habituales a las de una vivienda normalizada con una capacidad de 4 plazas. El piso cuenta con 4 dormitorios individuales, 2 baños, salón de estar/comedor y cocina con tendedero.

Al inicio del contrato, se elaborará conjuntamente entre la empresa o entidad contratista y la Dirección General de la Mujer, un inventario exhaustivo del contenido y continente del inmueble, relacionando los bienes muebles, material, archivos, equipos informáticos y demás instalaciones e infraestructuras adscritas a la prestación del servicio que allí se encuentren, así como de su estado de conservación.

La empresa o entidad contratista mantendrá el dispositivo de acogida, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal), y llevará a cabo las reparaciones que sean necesarias. Igualmente suscribirá y mantendrá vigentes, las correspondientes pólizas de seguros obligatorias, según los pliegos que rigen el correspondiente contrato administrativo de servicios.

Los preceptivos contratos de mantenimiento deberá el contratista suscribirlos con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones, debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresas mantenedoras que para el ejercicio de la actividad en cada momento estén en vigor.

Las previsiones del párrafo anterior derivan de la obligación que recae sobre la empresa o entidad contratista de asumir todos los gastos relativos al mantenimiento, con carácter general, del centro correspondiente. A tal efecto y sin carácter exhaustivo: limpieza diaria y general, reparación y conservación ordinaria del centro y de todas sus instalaciones y seguros.

La empresa o entidad contratista se responsabilizará del control integral de plagas (desinsectación, desratización y desinfección) del centro, adoptando todas aquellas medidas de control activas y pasivas que sean necesarias para el mantenimiento del centro, asumiendo sus costes. Al menos, una vez al año se llevará a cabo una desinsectación, desratización y desinfección del Centro. Dichas actuaciones deberán asegurar una adecuada calidad ambiental en interiores, de acuerdo con la norma UNE 17120.

El tipo de mantenimiento será preventivo y correctivo:

#### **Mantenimiento preventivo:**

La empresa o entidad contratista será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ellas se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y la seguridad de cada instalación, debiendo llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se reflejarán los resultados de las tareas realizadas.

Tal documentación deberá guardarse al menos durante dos años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligase a la modificación de las tareas y de la operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario correrá con estos gastos.

#### **Mantenimiento correctivo:**

Se realizará sobre la totalidad de las instalaciones, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más breves posibles.

La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías, con lo que se formará un archivo de partes de averías.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, la empresa o entidad contratista vendrá obligada a informar en tiempo y forma, de la modificación legislativa a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.

Correrán a cargo de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, las obras o reparaciones que afecten a la distribución interna del local, a la estanqueidad, seguridad, elementos estructurales del edificio o daños que sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento del centro o a su falta de mantenimiento, así como de los gastos derivados de la reposición de mobiliario y electrodomésticos.

Asimismo, la indicada Consejería se hará cargo de los gastos derivados de la sustitución total o parcial de sus instalaciones, maquinaria o equipo que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el contratista, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, cuando a juicio de los servicios técnicos de la Consejería resulten necesarias.

La Comunidad de Madrid comprobará con una antelación mínima de un mes respecto de la fecha de finalización del contrato, que la entrega del centro, sus instalaciones, equipamiento y bienes muebles adscritos al mismo se realiza en perfectas condiciones de mantenimiento y funcionamiento para ser recibidos, atendiendo a su depreciación normal y, en todo caso, conforme a lo consignado en el inventario elaborado al inicio del contrato, estando obligado el contratista a subsanar, a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

Si a pesar de las disposiciones adoptadas por la Administración en el plazo indicado, los bienes o instalaciones no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en el Acta, señalándose un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación de los mismos.

Si el contratista no compareciese a este acto, se le dará traslado del Acta que se redacte. Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el representante de la Administración, éste la elevará, con su informe, al órgano de contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del representante del órgano de contratación, se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir y remediar los defectos observados.

El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de incautación de la garantía definitiva constituida, a los efectos que legalmente procedan.

## **BIENES MUEBLES Y SUMINISTROS**

La empresa o entidad contratista deberá aportar, además de los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio, en los términos previstos en la cláusula cuarta del presente pliego de prescripciones técnicas, los siguientes:

- Suministros y medios materiales necesarios para garantizar la limpieza e higiene del centro.
- Materiales didácticos, equipamientos informáticos y telefónicos, aplicaciones informáticas, materiales bibliográficos, de papelería, servicios postales, gastos de compra y reposición de material de escritorio y otros materiales fungibles que resulten necesarios, también en casos de urgencia o de crisis energética –linternas, radio a pilas, pilas, luces de movimiento portátiles a pilas, camping gas- y materiales educativos necesarios para la implementación de la Intervención, así como los gastos de las actividades necesarias para el adecuado desarrollo de los procesos de atención integral.
- La entidad contratista correrá con los gastos correspondientes a suministros energéticos (de electricidad, gas, calefacción u otros), agua, telefonía e internet, contratación y asunción de los gastos derivados de la suscripción de los seguros exigibles según los pliegos que rigen el contrato y, en su caso, altas de contrato de todo tipo de suministro necesario, así como los gastos derivados del mantenimiento y funcionamiento del centro.

Lo anterior comporta la obligación de mantenimiento, contratación y, en su caso, alta de suministros del centro, así como el pago de los gastos de energía eléctrica, gas, agua y/o telefonía e internet, entre otros, que sean necesarios.

- A la entidad contratista le corresponderán los gastos relativos a la reparación, conservación y mantenimiento del mobiliario y equipamiento, para mantenerlos en condiciones normales de prestación, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos, así como hacerse cargo de todos los gastos necesarios para la limpieza e higiene del centro, debiendo realizar, al menos, una limpieza y desinfección profesional anual de colchones y tapicerías de los muebles contenidos en el inmueble.
- También le corresponderán los gastos de seguridad y mantenimiento de los sistemas de vigilancia instalados y el mantenimiento preventivo del sistema y equipo contra incendios.

## **14. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL**

En el caso de huelga legal, la entidad contratista deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales (Dirección General de la Mujer) sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.

Previo a la celebración de la huelga, la entidad contratista deberá presentar un informe propuesta de servicios mínimos. Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad contratista deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios efectivamente prestados durante la huelga y el número de horas o servicios en su caso que se hayan dejado





Dirección General de la Mujer  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga.

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos sociales podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por la entidad contratista en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquél.

**El presente contrato se financia con Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género que corresponden a la Comunidad de Madrid.**

En Madrid, a la fecha de la firma  
**LA DIRECTORA GENERAL DE LA MUJER**

Firmado digitalmente por: REYES RIVERA PATRICIA-ISAURA  
Fecha: 2026.05.19 13:18